Universität Augsburg
Akademisches Auslandsamt

Erfahrungsbericht

Studium an der UA:	Global Business Management
Jahr des Auslandsaufenthaltes:	2019
Land:	Belgien
Stadt:	Brüssel
Praktikumseinrichtung:	Optimy
Homepage:	https://www.optimy.com/

---

1. Einführung und Wahl des Praktikums

Im Rahmen meines Global Business Management-Studiums ist es vorgesehen, entweder ein Semester an einer Universität im Ausland zu studieren oder ein mindestens dreimonatiges Praktikum im Ausland durchzuführen. Ich entschied mich damals für ein Auslandssemester im französischsprachigen Ausland, genauer gesagt im marokkanischen Casablanca. Da ich mich jedoch langsam auf das Ende meines Studiums zubewegte und ein Masterstudium in Erwägung zog, wollte ich noch praktische Erfahrung sammeln, um mir die Auswahl des Studiengangs zu erleichtern. In einer Rundmail unserer Studiengangskoordinatorin wurde ich dann auf das Praktikum bei Optimy in Brüssel aufmerksam. Die geforderten Fähigkeiten und Aufgaben im Customer Success-Team schienen perfekt auf mich zugeschnitten zu sein, weshalb ich nicht lange zögerte und mich auf den Praktikumsplatz bewarb. Dies stellte, trotz meines bereits absolvierten Auslandssemesters, dank der großen Flexibilität des deutschen Hochschulsystems und der Universität Augsburg kein Problem dar. Für ein Praktikum in der Customer Success-Abteilung sind ein Interesse für Fremdsprachen, Flexibilität und Offenheit von wesentlicher Bedeutung, um den Kunden und Mitarbeitern in allen Belangen helfen zu können. Optimy fand ich vor allem im heutigen Zeitalter der Startups sehr spannend, da sich die Firma zu diesem Zeitpunkt im Umbruchsprozess von einem Startup in ein Scaleup befand und man somit gute Einblicke in die Prozessgestaltung eines wachsenden Unternehmens bekommen konnte. Besonders interessant ist auch die multikulturelle Zusammensetzung der Firma. Zum Zeitpunkt meines Praktikums kamen auf ca. 50 Mitarbeiter ungefähr 18 verschiedene Nationalitäten, welches das Praktikum auch in kultureller Hinsicht wirklich reizvoll erschienen ließ. Neben der Firma selbst, war natürlich auch mit Brüssel der Standort besonders ansprechend. Die belgische Haupstadt wird nicht um sonst das Herz Europas genannt. Nach Dubai ist sie die Stadt mit dem höchsten Ausländeranteil weltweit und ist das Zuhause für Menschen aus über 200 Nationen dieser Welt. Nachdem ich also meine Bewerbung abgeschickt hatte, ging alles recht schnell. Nach einem ersten Telefongespräch mit der zuständigen HR-Mitarbeiterin, wurde ich gebeten einen kleinen Test zu absolvieren, welcher von Abteilung zu Abteilung unterschiedlich ist. Für die Customer Success-Abteilung musste ich drei fiktive E-Mails mithilfe eines Softwarehandbuchs in meinen angegebenen Fremdsprachen beantworten. Da ich den Test erfolgreich absolviert hatte, wurde ich zu einem finalen Skype-

gespräch mit der HR-Mitarbeiterin und dem Manager der Customer Success-Abteilung eingeladen. Ein paar Tage später war klar, dass es für mich im Anschluss an mein Auslandssemester in Marokko, für 6 Monate nach Belgien gehen sollte. Hier muss dazu gesagt werden, dass die Mindestdauer für ein Praktikum bei Optimy 3 Monate beträgt.

2. Stadtspezifische Rahmenbedingungen

Die Aufwandsentschädigung für Praktikanten bei Optimy beträgt monatlich 300 Euro. Dies ist, vor allem im Vergleich zu deutschen Firmen eine eher geringe Summe. In Belgien ist es jedoch unüblich während eines Praktikums eine finanzielle Unterstützung von der Einrichtung zu erhalten. Trotzdem ist das Leben in Brüssel teurer im Vergleich zu Augsburg. Man kann die Lebenshaltungskosten aus meiner Sicht im Durchschnitt etwa mit München vergleichen. Die Mieten sind zwar noch etwas humaner, jedoch sind Lebensmittel und Dienstleistungen teurer. Um diese Kosten zu decken, war ich sehr dankbar, dass mein Antrag bei Erasmus+ angenommen wurde. Je nachdem wie zentral gelegen man leben möchte und ob man in einer WG, Familie oder alleine untergebracht ist, schwanken die Mietkosten zwischen 400-800 Euro. Da sich die Firma am Rande der Stadt befindet und es mir wichtig war, nicht mit öffentlichen Verkehrsmitteln pendeln zu müssen, entschied ich mich für ein Zimmer in einer Familie in der Nachbargemeinde der Firma, von der ich innerhalb von 20 Minuten zu Fuß zur Arbeitsstelle laufen konnte. Für ein 13qm2-Zimmer mit geteilter Küche und Bad zahlte ich 450 Euro Warmmiete im Monat. Mit der Metro war ich in 15 Minuten im Zentrum, welches sich ca. 5km von meiner Wohnung befand. Dass die 6 Monate buchstäblich „wie im Flug“ vergingen, war vor allem auch der Stadt Brüssel geschuldet, die durch die EU-Institutionen, der Nähe zu anderen belgischen Städten und durch ihre Interkulturalität einiges zu bieten hatte. Optimy hat in der Regel viele Praktikanten, mit denen ich am Wochenende und nach der Arbeit viel unternommen habe. So lernte ich auch viele neue Leute aus anderen Ländern Europas kennen und stehe auch jetzt noch mit Ihnen in Kontakt. Wenn man mit offenen Ohren durch die Stadt läuft, hört man quasi an jeder Straßenecke eine andere Sprache, was mich persönlich sehr faszinierte. Brüssel selbst befindet sich an der Stelle, wo das flämische und wallonische Territorium aufeinandertreffen, hat aber einen stärker geprägten Einfluss der französischen Kultur und Sprache. Da mit der EU jedoch auch Leute aus ganz Europa in einer Stadt zusammenleben, kann man auch ohne französisch oder flämisch/holländisch problemlos in Brüssel leben und arbeiten. Ich habe viele Leute kennengelernt, die hier bereits seit mehreren Jahren leben und nach wie vor quasi kein Wort französisch sprechen. Wer mit dem Hintergedanken nach Brüssel möchte, um sein Französisch aufzubessern, kann dies hier aber natürlich perfekt anwenden und üben. Was mir vor meiner Ankunft in Brüssel noch nicht wirklich bewusst war, mir aber im Nachhinein sehr gefiel, ist die Tatsache, dass Brüssel gleich von mehreren Ländern auf kürzeste Distanz umgeben ist. In maximal 2 Stunden Fahrzeit kommt man von hier aus in die Niederlande, nach Frankreich, nach Deutschland sowie nach Luxemburg. Dementsprechend kann man von dort mit dem Zug oder dem Bus perfekt Tages- oder Wochenendausflüge unternehmen, ohne sich frei nehmen zu müssen. Dies ist auch wichtig, da man bei Optimy mit einem Urlaubstag im Monat zugegebenermaßen nicht viel frei bekommt. Als Empfehlungen kann ich Rotterdam, Brügge, Antwerpen, Lille und sogar Aaachen angeben. Es ist schon komisch vom Ausland aus sein Heimatland zu besichtigen. Mit dem Zug schafft man es in 1h12min von Brüssel nach Aachen; das dauert von Augsburg aus schon deutlich länger!

3. Mein Praktikum bei Optimy

Wie ich bereits erwähnt hatte, legt Optimy einen großen Wert auf Praktikanten, ihre sogenannten „Trainees“. Dies hat natürlich damit zu tun, dass es sich hierbei um billige Arbeitskraft handelt, jedoch auch, dass motivierte junge Leute Dynamik und gute Ideen mitbringen und entwickeln können. Oftmals wird den Praktikanten im Laufe ihres Praktikums auch angeboten bei der Firma anzufangen, wie es auch bei mir der Fall war. Da Optimy mit Firmen wie Mainova, Lanxess und Co. viele Kunden im deutschen Markt hat, werden eigentlich ständig deutschsprachige Mitarbeiter gesucht. Das wichtigste Arbeitsmittel in der Customer Success-Abteilung ist die Software, welche man im Laufe des Praktikums immer besser kennenlernt. Als „CS-Intern“ besteht die Hauptaufgabe darin, den „Account Executives“ bei ihren täglichen Aufgaben zu unterstützen. Diese sind vielfältig und können von Anpassungen der Kundentools, über Übersetzungen bis hin zur Unterstützung in Telefonaten gehen. Letztere sind vor allem spannend, da man dort viel über das geschickte Managen von Kunden und Ihren Bedürfnissen lernen kann. Die Mitarbeiter haben natürlich zum einen die Aufgabe den Kunden zu helfen und sie somit als glückliche Kunden zu halten, zum anderen sind sie aber auch ihr Berater und müssen versuchen weitere Optionen des Tools an diese zu verkaufen, natürlich vorausgesetzt, dass diese den Bedürfnissen des jeweiligen Kunden entsprechen. Da Customer Success oft auch eine Schnittstelle zur Sales-, Marketing- aber auch IT-Abteilung darstellt, hat man die Möglichkeit mit den anderen Teams zusammenzuarbeiten und somit auch Einblicke in den Alltag eines Sales Executives oder Marketingmitarbeiters zu bekommen. Zugegebenermaßen musste ich meine Erwartungen in Sachen Verantwortung recht schnell zurückschrauben. Zwar durften die Praktikanten viel eigenständig arbeiten und ihre Meinung bei Entscheidungen einbringen, jedoch bekamen wir in der CS-Abteilung beispielsweise keine eigenen Kunden. Dies hing jedoch verständlicherweise auch mit der Philosophie der Firma zusammen, dass ein Account Executive einem Kunden als persönlicher Ansprechpartner dient. Da Praktikanten oft nach bereits 3 Monaten die Firma wieder verlassen, ergibt es keinen Sinn ihnen nach der Lernphase für 2 Monate einen Kunden anzuvertrauen, der dann nach kurzer Zeit den nächsten Ansprechpartner bekommt. Trotzdem hat man gemerkt, dass gute Arbeit und Motivation wertgeschätzt wird und man dann so gut wie nur möglich gefordert und gefördert wird. Um der versprochenen Startup-Kultur auch gerecht zu werden, veranstaltet die Firma abwechselnd im Abstand von 3 Wochen am Freitag das TGIF-Breakfast bzw. die Optimydrinks. Diese werden zum einen dafür genutzt, um sich mit den Kollegen auszutauschen und zu unterhalten, aber auch, damit CEO Kenneth Berrard Neuigkeiten bezüglich des Unternehmens präsentieren kann. Diese Veranstaltungen finden in einem lockeren Rahmen statt und sorgen für gute Laune und Geselligkeit. Die tollen Kollegen bei Optimy helfen einem dabei, sich schnell in die Firma zu integrieren und gehen oft auch proaktiv auf die Leute zu, um Ihnen Tipps für die Freizeitgestaltung oder den Alltag zu geben. Auch aus arbeitstechnischer Sicht konnte ich vor allem dank meiner hilfsbereiten Kollegen in der Customer Success-Abteilung viel dazulernen. Wie in allen Bereichen des Lebens muss man dafür nur bereit sein, einen Schritt auf die Leute zuzugehen. Hier fällt das den meisten Personen aber auch besonders leicht, da der Großteil der Mitarbeiter jung ist und sie am Anfang ihrer Karriere stehen. Mit 45 Jahren ist der CEO der älteste Mitarbeiter des Unternehmens und etwa 2/3 der Mitarbeiter sind um die 30 Jahre alt oder jünger. Man kann sich mit diesen

viel über Ihren Start in die berufliche Karriere austauschen und so auch viele wertvolle Hinweise für die weitere Studienplanung oder den Einstieg ins Berufsleben mitnehmen.

4. Abschließende Bemerkung

Das Praktikum bei Optimy in Brüssel war für mich ein bereichernder Lebensabschnitt, den ich zu keiner Zeit bereut habe. Neben vielen wertvollen praktischen Erfahrungen für mein späteres Berufsleben konnte ich auch persönlich einiges aus dieser Zeit mitnehmen. Für ein Praktikum in der Customer Success-Abteilung würde ich eine Praktikumsdauer von 4-6 Monaten empfehlen, da man die ersten 3-4 Wochen einiges über das Tool lernen muss, bevor man richtig loslegen kann. Ich habe in diesem halben Jahr viele neue Orte zu sehen bekommen und eine Menge neuer Kontakte und Freundschaften geschlossen. Auch wenn der Turnover, vor allem bei den Praktikanten recht hoch ist, lernt man auf diese Weise auch viele tolle Menschen mit interessanten Ansichten, Gedanken und Erfahrungen kennen und kann so einiges für sein Leben mitnehmen. Brüssel hat mir bestätigt, dass ich die Chance, die sich unserer Generation heute bietet, nutzen möchte und meinen Master bzw. meine ersten Berufserfahrungen im EU-Ausland sammeln werde. Jedem, der ebenfalls mit diesem Gedanken spielt, kann ich ein Praktikum bei Optimy in Brüssel nur ans Herz legen.